



マンション引き渡しに向けた 入居説明会のオンデマンド動画配信を導入開始

～共働き世代などのニーズに対応、従来の「集まる説明会」から「選べる説明会」へ～

日鉄興和不動産株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：三輪 正浩、以下「当社」）は、株式会社オープンエイト（本社：東京都千代田区、代表取締役社長兼 CEO 高松 雄康）が提供する AI ビジネス動画編集クラウド「Video BRAIN（ビデオブレイン）」を活用し、「リビオ亀有ステーションプレミア」「リビオ浦安ザ・プレイス」においてマンション引き渡しに向けた入居説明会のオンデマンド動画配信の導入を行いましたのでご案内します。

■サービス導入の想い

入居説明会は売主、管理会社、司法書士、引越会社などの複数関係者が引渡しまでに必要な手続きを説明するものです。引渡スケジュール、残金のお支払い内容、引渡会の案内、登記に関する説明など内容は多岐にわたり、従前、対面での入居説明会は1日かけて実施していました。

マンション購入という経験は多くの方にとって生涯で一度のことである一方、入居説明会でご案内する情報は専門性が高く、また量の多さもあり多くのお客様にとってご負担となっていた側面がありました。

また、昨今増加している共働き世代やペアローン購入者のニーズを背景に、時間効率を重視した柔軟な情報提供の必要性が高まっていることに加え、不動産業界特有の分かりにくい専門用語や複雑な手続きに対するお客様のご不安やご負担の解消を企図し、お客様にご都合の良い時間に、何度でもご視聴いただけるよう、動画配信形式でのご案内としたものです。

■サービス導入の狙いと効果

1. 顧客満足度の向上

アンケートの結果、顧客全体満足度・内容理解度共に90%超を達成。「現在の方式での継続開催を希望する」という回答も80%を超え、お客様から高い支持を得ています。

2. 動画ならではの「分かりやすく」「効率的な」情報提供

動画ならではの高い視認性と表現力により、直感的で分かりやすい説明を可能とし、LIVIOブランドにおける顧客体験と説明品質の向上を実現しました。

3. 業務効率の改善によるサービス品質の向上

対面開催で必要だった関係者の休日出勤や会場設営対応の工数を大幅に削減し、担当者が自ら動画を更新・改善できることで突発的に発生する内容変更への迅速な対応も可能になりました。

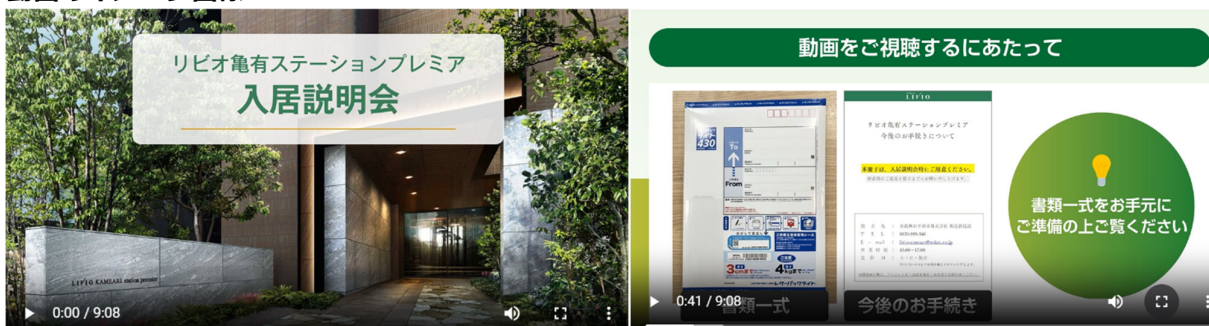


■今後の取り組みについて

今回の取り組みにおいては多くのお客様から高評価を頂いた一方で、オンライン化によって初めて見えてきた課題もあり、どこをデジタルで補い、どこに人の介在を残すべきかを具体的に議論できるようになったことも大きな収穫であり学びとなりました。

契約後から入居、さらには入居後に至るまでの一連のお客様との接点を、LIVIO ブランドとしての体験価値と捉え直して再設計し、デジタルによる効率化で生まれた時間を、よりお客様と真摯に向き合うための時間へと転換し「人だからこそ提供できる価値」を高め、更なる顧客体験価値の向上を図ります。

■動画のイメージ画像



■日鉄興和不動産株式会社のマンションブランド「リビオ」について

日鉄興和不動産のマンションブランド「リビオ」は“人生を豊かにデザインするためのマンション”をコンセプトとしています。幅広いエリア、幅広いお客様のニーズにこたえる物件ラインナップを取り揃えております。お客さまひとりひとりの人生を豊かにするために考え続けるマンションブランドです。

人生をデザインしよう、リビオと。

Life Design! with

LIVIO

■（参考）オープンエイト会社概要

- 会社名 : 株式会社オープンエイト（代表取締役社長 兼 CEO 高松雄康）
本社所在地 : 東京都千代田区内幸町 2-1-6 WeWork 日比谷パークフロント
設立 : 2015年4月10日
資本金 : 1億円
事業内容 : エンタープライズ向け生成 AI 技術を活用した DX 事業 <https://open8.com/>
関連記事 : <https://video-b.com/case/nskre/>
繰り返し見られる、好きな時間に確認できる。入居説明会の再設計。

〈本件に関するお問い合わせ先〉

日鉄興和不動産株式会社 広報室 PR 事務局 担当：福田

電話：080-2367-5156